ESPACE CLIENT
MODE D'EMPLOI

VOS PREMIERS PAS DANS
VOTRE ESPACE CLIENT

Edenred

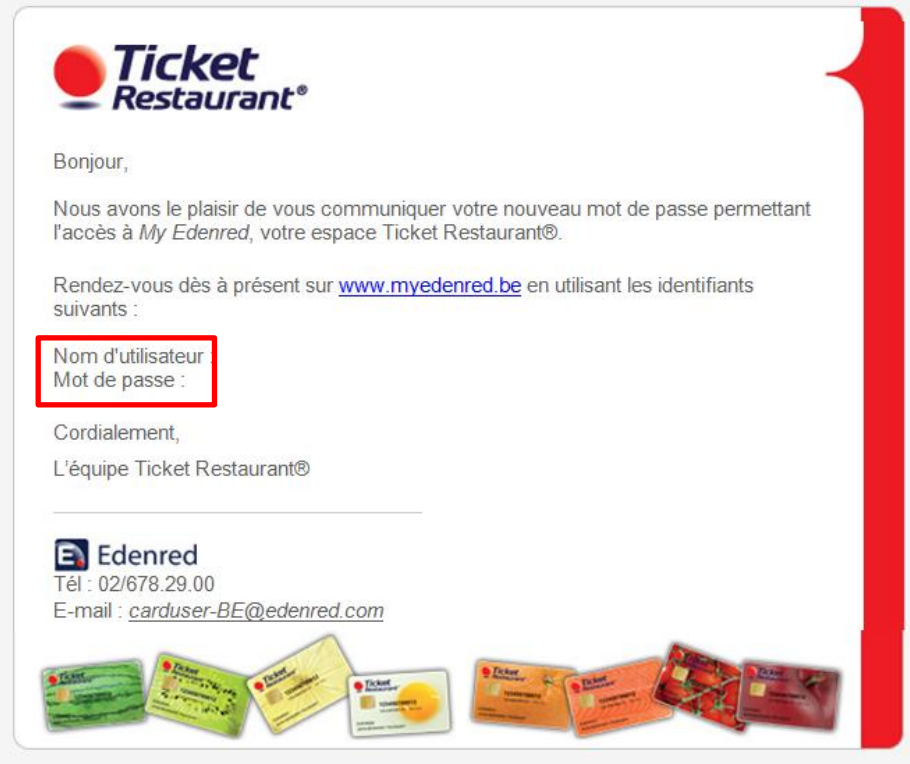
Vos premiers pas dans votre Espace Client

Contents

1. Comment démarrer ? 2
2. Vos données personnelles 4
3. Votre Espace Client - Accueil 5
4. Votre Espace Client – Entreprise 6
   - 4.1 Mon organisation 6
   - 4.2 Mes collaborateurs 8
     - 4.2.1 Ajouter un nouveau collaborateur 8
     - 4.2.2 Transférer un collaborateur 9
     - 4.2.3 Supprimer un collaborateur 10
   - 4.3 **Mes représentants** 10
5. Votre Espace Client – Cartes 13
   - 5.1 Nouvelle commande de cartes 13
     - 5.1.1 Qui ? 13
     - 5.1.2 Combien ? 13
     - 5.1.3 Confirmation 15
   - 5.2 Dernières commandes 15
   - 5.3 Mes cartes 16
6. Votre Espace Client – Titres 17
   - 6.1 Nouvelle commande de titres-repas électroniques 17
     - 6.1.1 Qui ? 17
     - 6.1.2 Combien ? 18
     - 6.1.3 Confirmation 19
7. Votre Espace Client - Documents comptables 20
   - 7.1 Mes factures 20
8. Questions – réponses 21
   - 8.1 Que faire lorsque mon collaborateur perd sa carte ? 21
   - 8.2 Un de mes collaborateurs souhaite activer un code PIN, comment faire ? 21
   - 8.3 Qu'en est-il des coupons? 22

1. Comment démarrer ?

Edenred vous a envoyé un e-mail contenant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous n'avez pas reçu cet e-mail, veuillez contacter notre Service Clients à l'adresse suivante : edenredtools-BE@edenred.com



Ticket Restaurant®

Bonjour,

Nous avons le plaisir de vous communiquer votre nouveau mot de passe permettant l'accès à *My Edenred*, votre espace Ticket Restaurant®.

Rendez-vous dès à présent sur www.myedenred.be en utilisant les identifiants suivants :

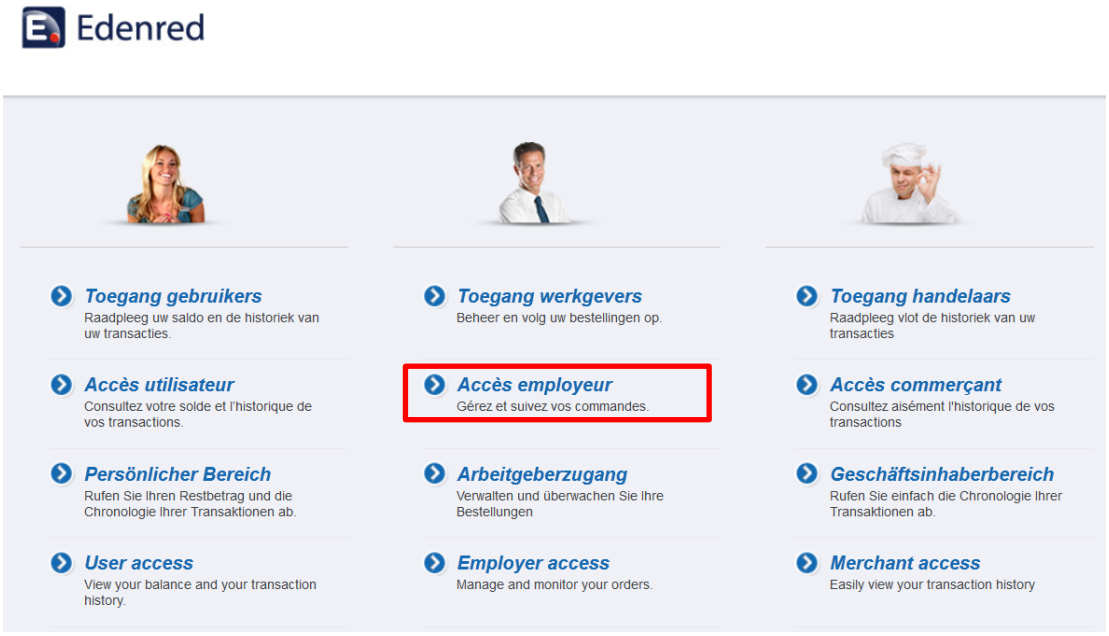
Nom d'utilisateur :
Mot de passe :

Cordialement,

L'équipe Ticket Restaurant®

Edenred
Tél : 02/678.29.00
E-mail : carduser-BE@edenred.com

- Rendez-vous sur www.myEdenred.be,
- Choisissez votre profil.



Edenred

Toegang gebruikers
Raadpleeg uw saldo en de historiek van uw transacties.

Accès utilisateur
Consultez votre solde et l'historique de vos transactions.

Persönlicher Bereich
Rufen Sie Ihren Restbetrag und die Chronologie Ihrer Transaktionen ab.

User access
View your balance and your transaction history.

Toegang werkgevers
Beheer en volg uw bestellingen op.

Accès employeur
Gérez et suivez vos commandes.

Arbeitgeberzugang
Verwalten und überwachen Sie Ihre Bestellungen

Employer access
Manage and monitor your orders.

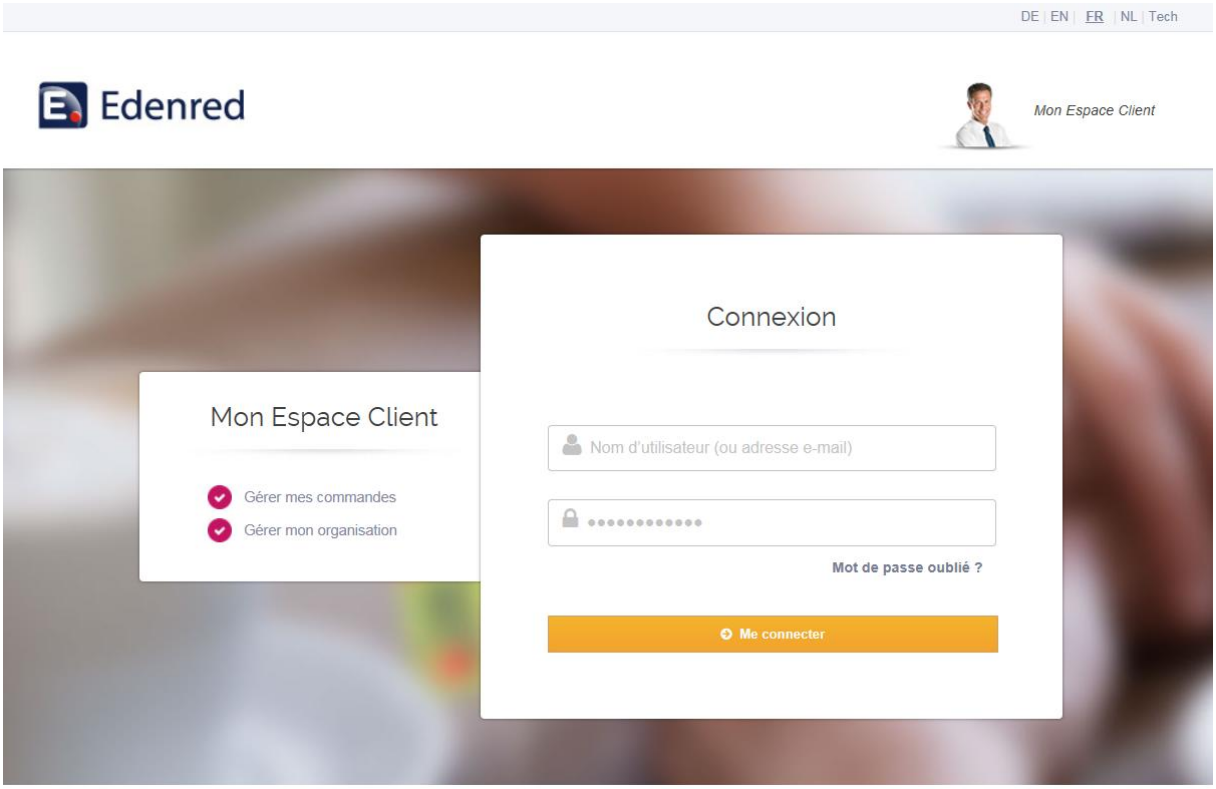
Toegang handelaars
Raadpleeg vlot de historiek van uw transacties

Accès commerçant
Consultez aisément l'historique de vos transactions

Geschäftsinhaberbereich
Rufen Sie einfach die Chronologie Ihrer Transaktionen ab.

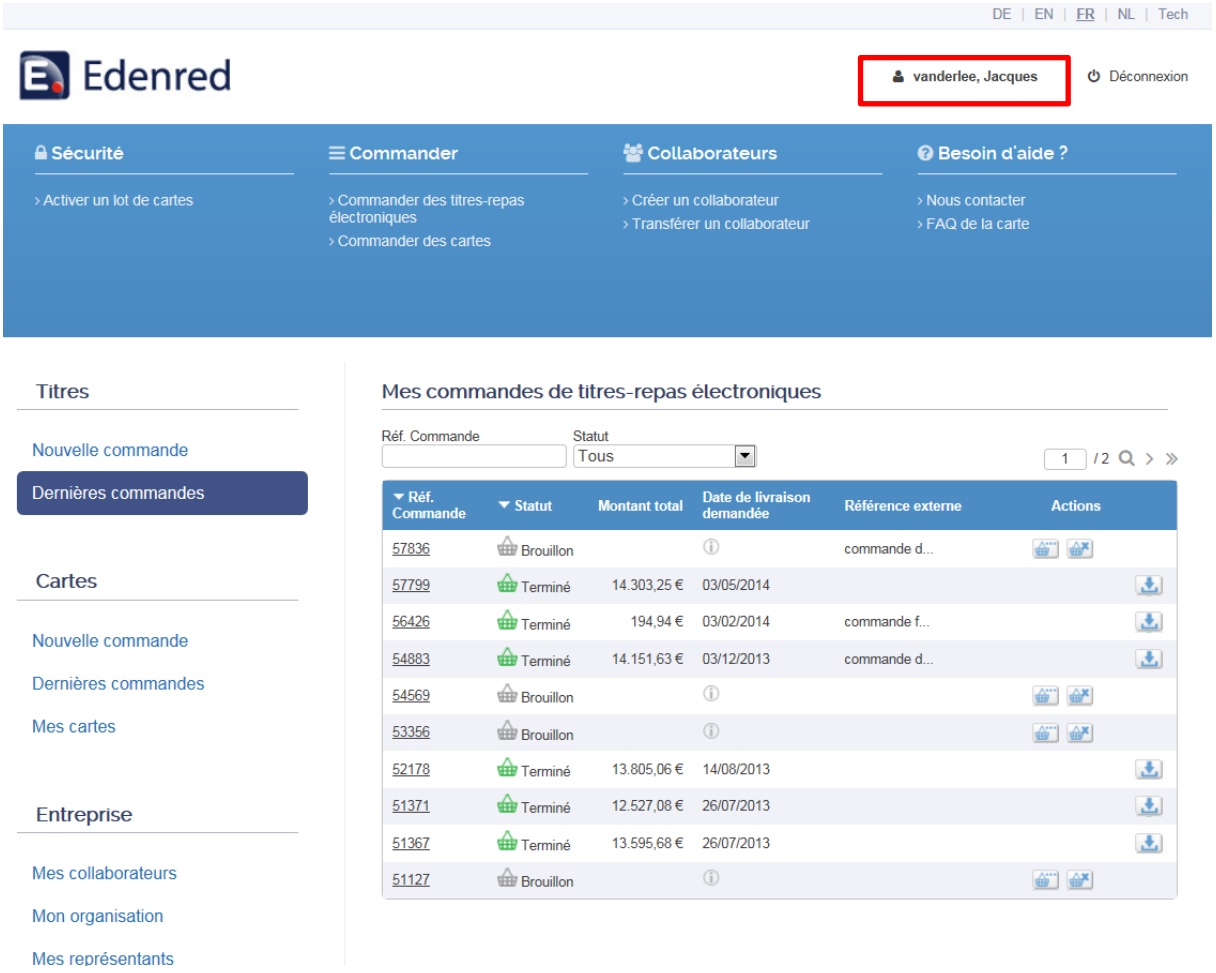
Merchant access
Easily view your transaction history

- Connectez-vous à l'aide de votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**. Votre nom d'utilisateur correspond à votre numéro d'entreprise (ex. :BE012345678).
- Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ? » et insérez votre adresse e-mail. Votre mot de passe vous sera envoyé par e-mail.

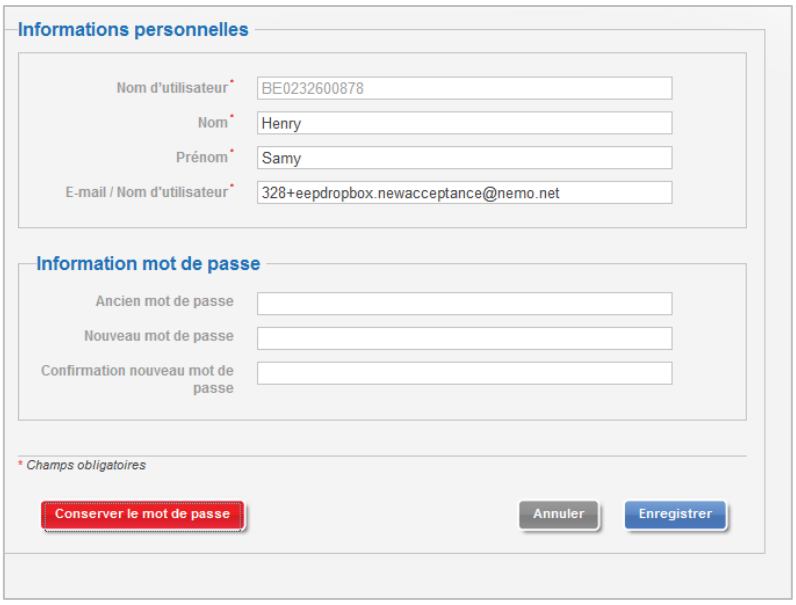


2. Vos données personnelles

Pour visualiser et modifier vos données personnelles, cliquez sur votre nom en haut, à droite de l'écran.

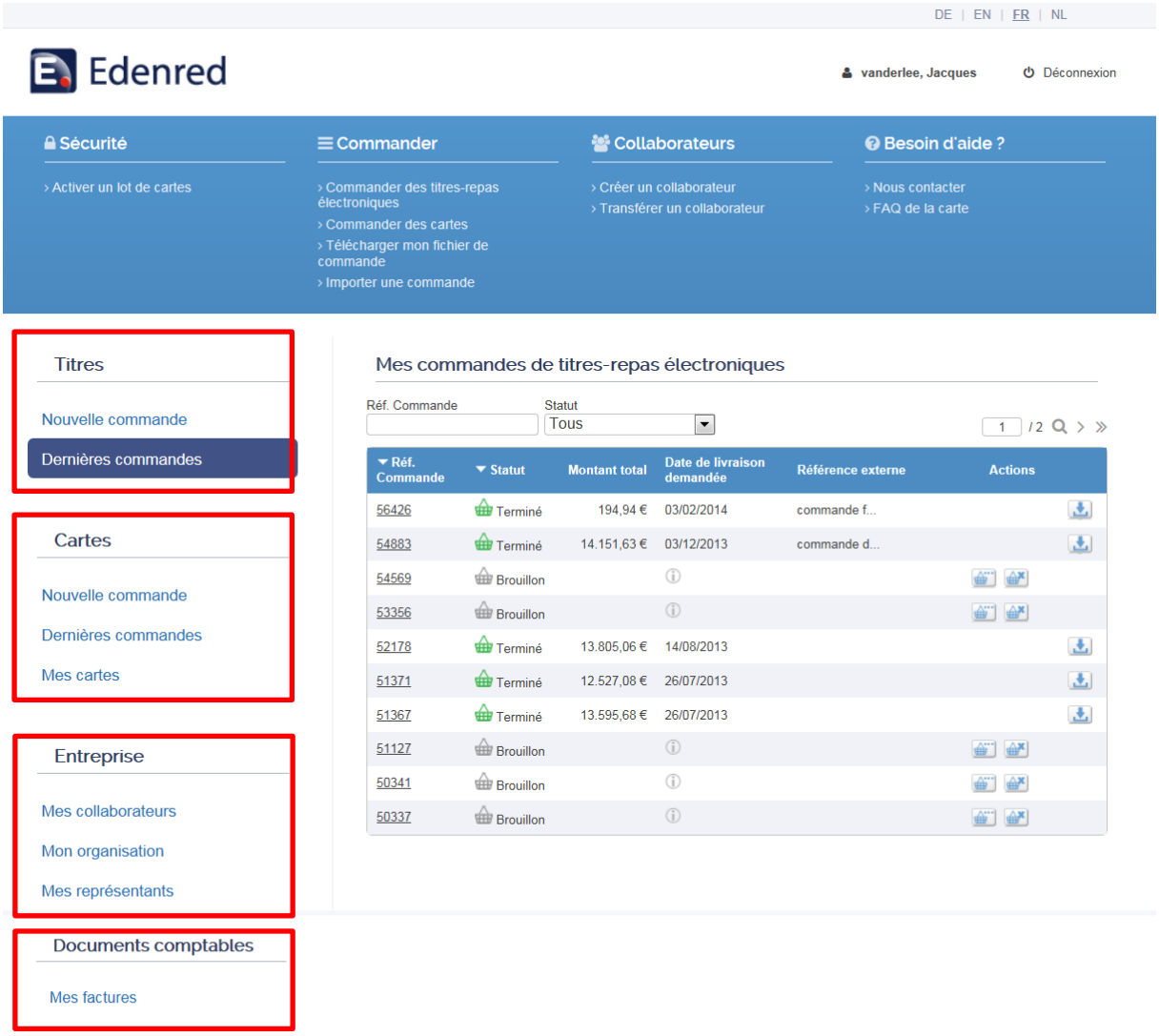


Vous avez également la possibilité de modifier votre mot de passe. Pour ce faire, cliquez sur « **Modifier le mot de passe** ». Votre mot de passe doit contenir **minimum une majuscule, une minuscule et un chiffre**. Complétez les cases et cliquez sur « **Enregistrer** ».



3. Votre Espace Client - Accueil

Par défaut, vous êtes sur la page « **Mes commandes de titres** ». Si vous avez effectué une commande dernièrement, celle-ci s'affiche. Notez que toutes les fonctionnalités de votre Espace Client s'affichent en permanence.



Votre écran de gauche est divisé en 4 parties : **Titres**, **Cartes, Entreprise** et **Documents Comptables**. Nous commencerons par la partie **Entreprise**.

4. Votre Espace Client – Entreprise

4.1 Mon organisation

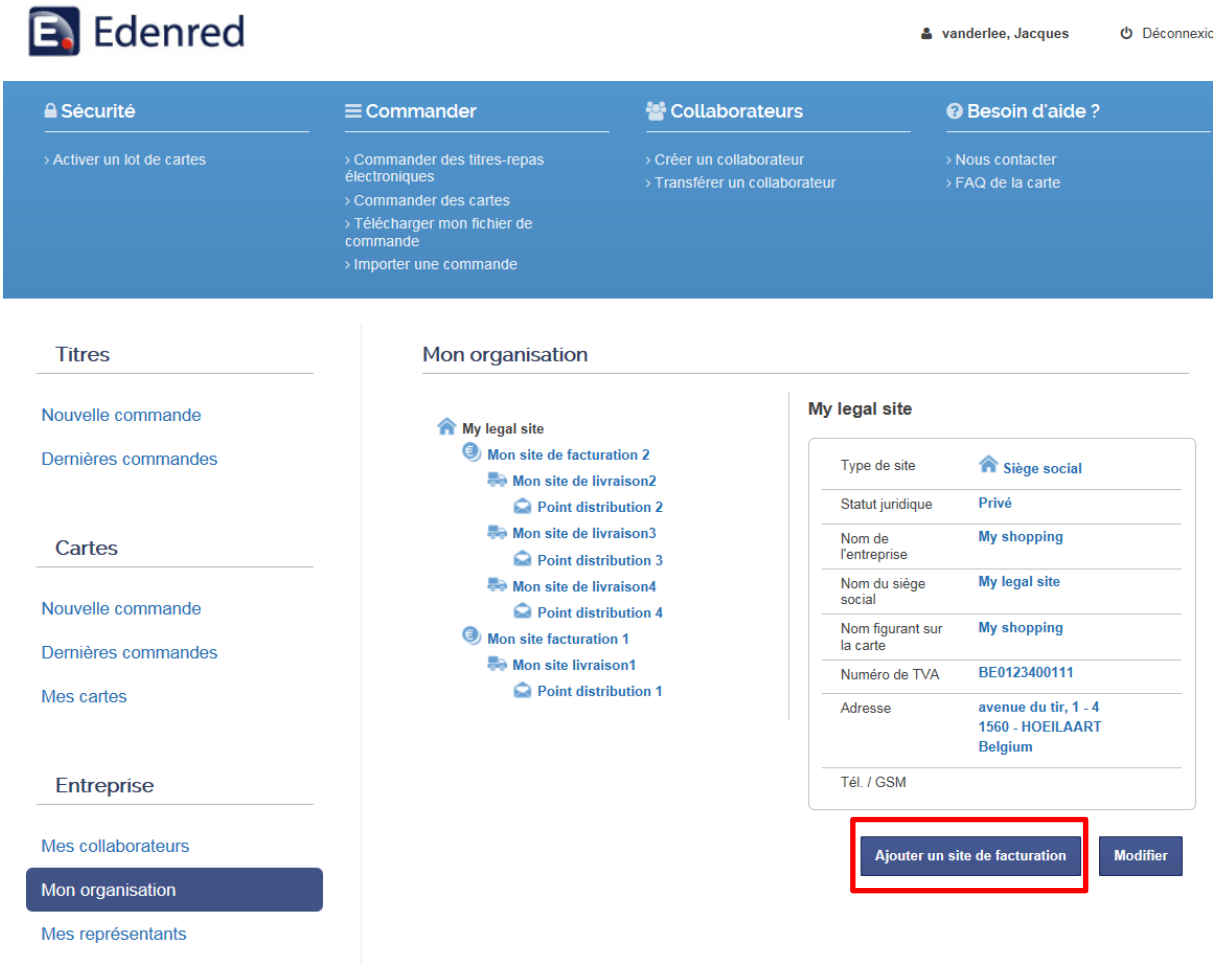
Dans la partie Entreprise, sélectionnez l'onglet « **Mon organisation** ». Sous cet onglet, vous trouverez **la structure** que nous avons de **votre société**. Vous avez la possibilité de la **modifier**. Notez qu'une structure correcte est **indispensable** pour **deux raisons** :

- la livraison des cartes et leur conditionnement ;
- la facturation.

Pour modifier la structure, cliquez sur les icônes : , , , . Les informations liées à l'icône sélectionnée s'affichent à droite de l'écran.

Une structure de base est mentionnée. Votre structure doit se composer d'au moins un siège central, un site de facturation, un site de livraison et un point de distribution. Vous pouvez y ajouter un ou plusieurs sites.

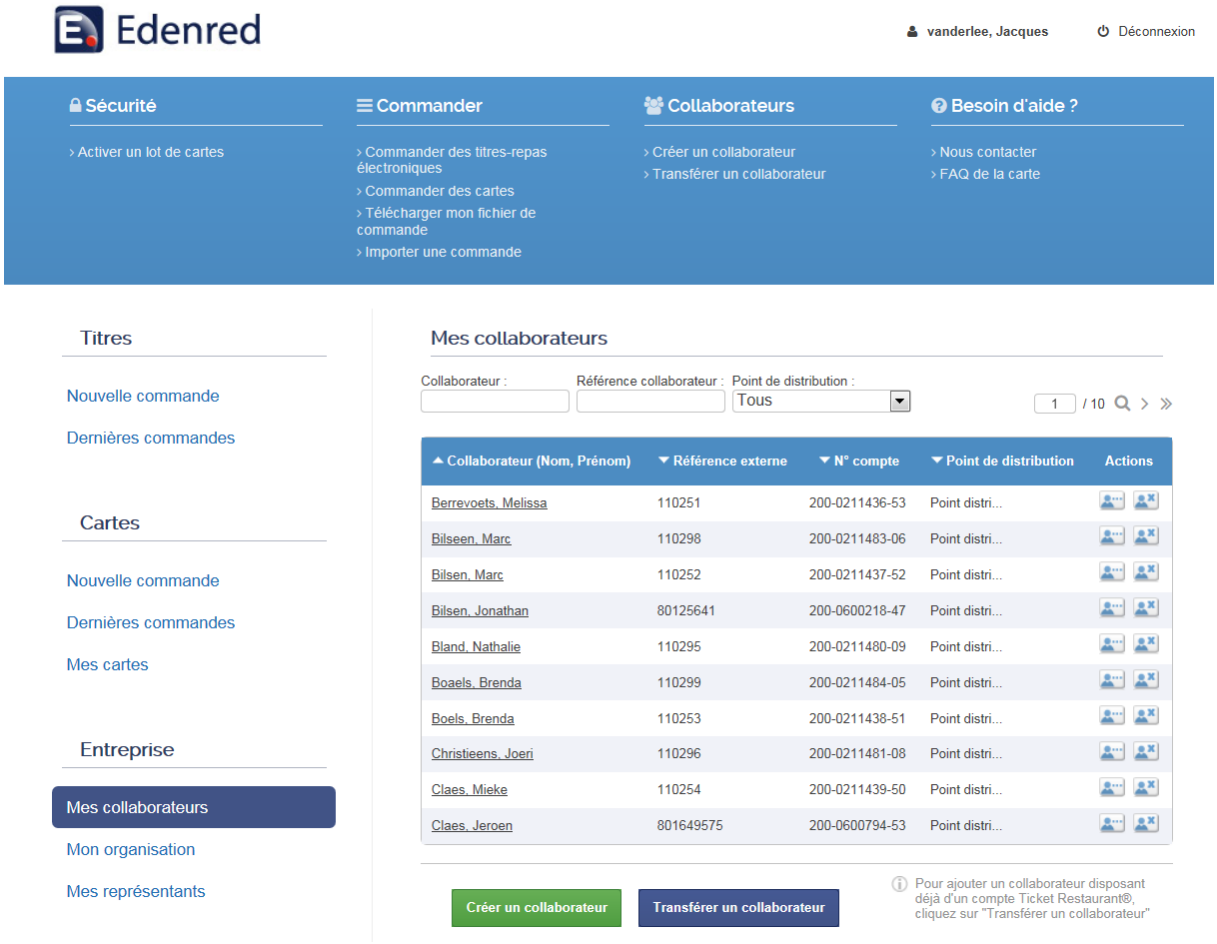
- Siège central
- Site de facturation
- Site de livraison
- Point de distribution (peut par exemple représenter un département, un étage…)



Pour ajouter un site de facturation, sélectionnez le siège et cliquez sur « **Ajouter un site de facturation** ». Notez que si vous ajouter un site de facturation, vous devez y rattacher un site de livraison et un site de distribution. En effet, tout collaborateur est toujours rattaché à un site de distribution.

4.2 Mes collaborateurs

L'onglet « **Mes collaborateurs** » vous permet d'ajouter, de supprimer ou de modifier vos collaborateurs.



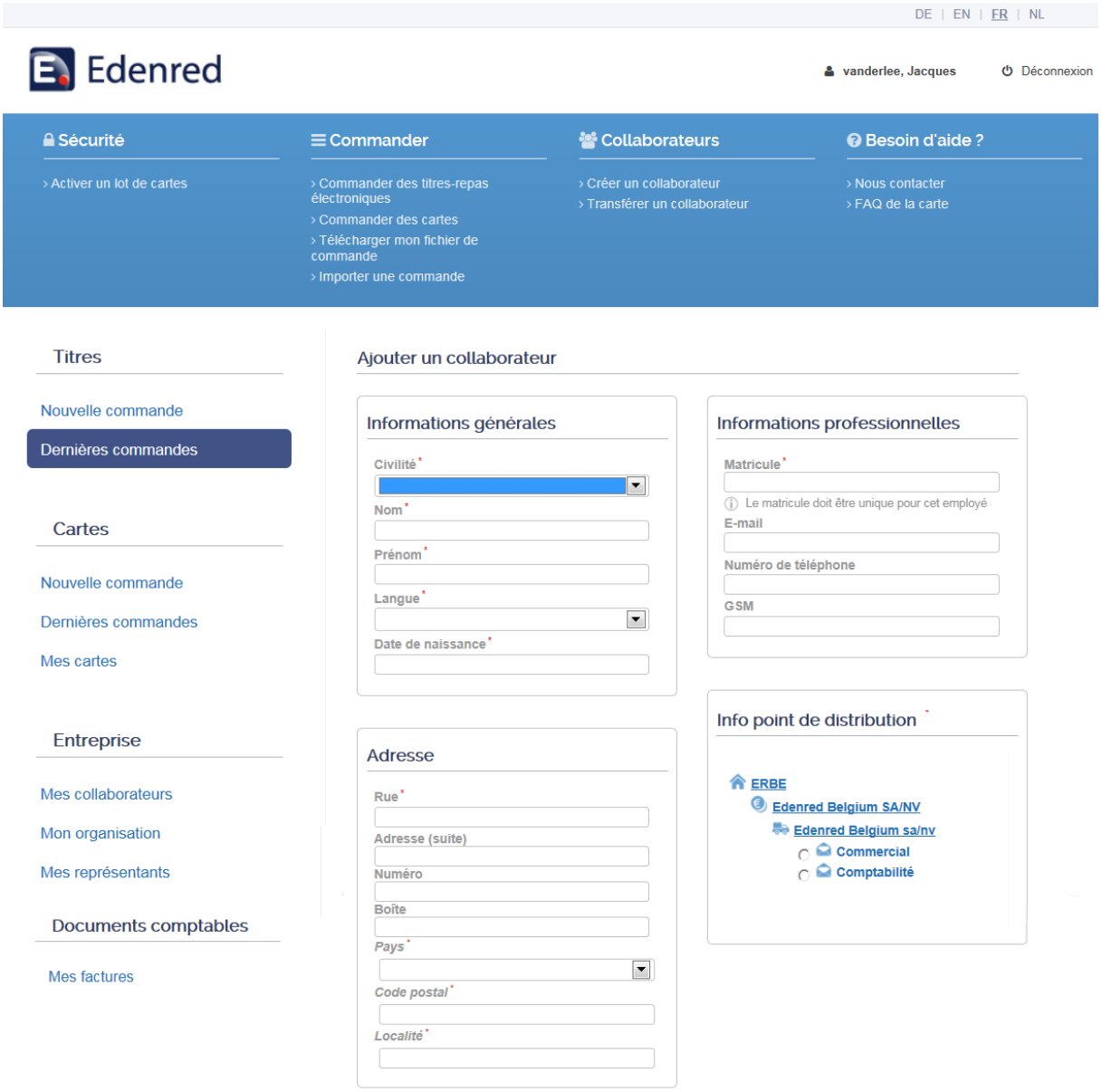
- **<u>Si vous avez déjà effectué une commande de cartes Ticket Restaurant®</u>**, les noms et prénoms des collaborateurs pour qui vous avez commandé une carte apparaîtront dans la liste de vos collaborateurs.
- **<u>Si vous n'avez pas encore commandé de cartes Ticket Restaurant®</u>**, créez la liste de vos collaborateurs un à un. Vous pouvez également utiliser le fichier Excel destiné aux commandes de cartes. Plus d'explications sur l'utilisation de ce fichier vous seront fournies au point 8 de ce mode d'emploi

4.2.1 Ajouter un nouveau collaborateur

Pour ajouter un nouveau collaborateur, cliquez sur « **Créer un nouveau collaborateur** ». Complétez ensuite les données demandées :

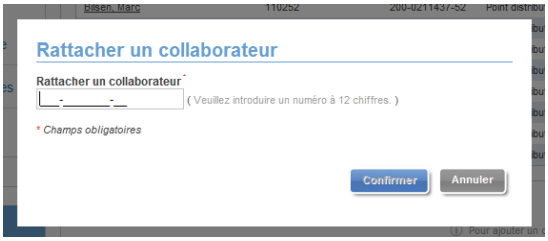
- Informations générales
- Adresse
- Informations professionnelles
  - **Matricule** : il s'agit du NISS (Numéro d'Identification à la Sécurité Sociale).
  - **E-mail** : il est préférable de compléter cette donnée pour que votre collaborateur reçoive les notifications envoyées par Edenred, entre autres, celles qui annoncent le chargement de ses titres Ticket Restaurant®.
  - **Téléphone**
  - **GSM**

Les astérisques * indiquent les champs obligatoires. Ensuite, rattachez le collaborateur à un site de distribution dans le cadre « **Info site de distribution** » et cliquez sur « **Créer le collaborateur** ».



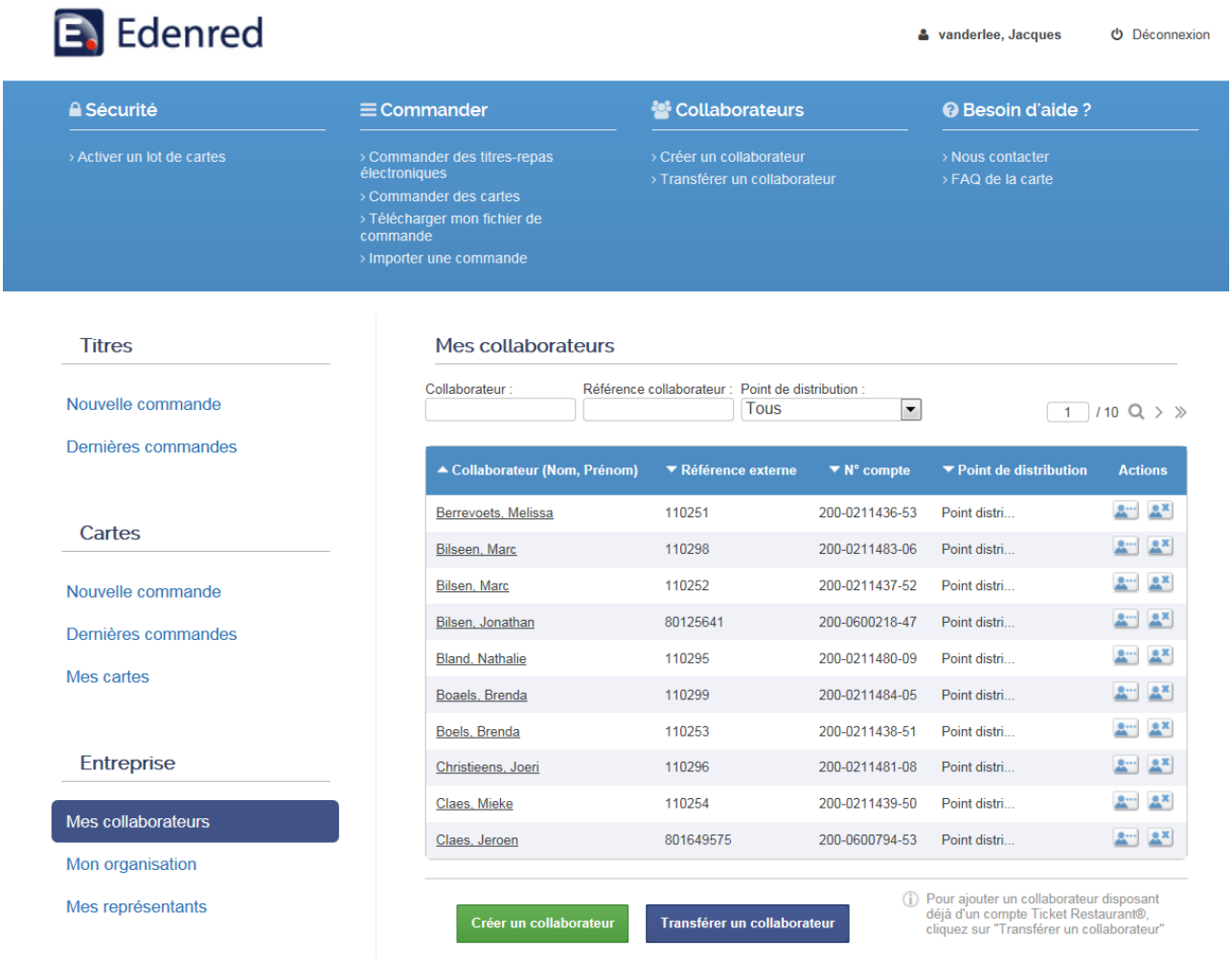
4.2.2 Transférer un collaborateur

Pour ajouter un collaborateur disposant déjà d'un compte Ticket Restaurant®, cliquez sur « **Transférer un collaborateur** ». Une fenêtre « Rattacher un collaborateur » s'ouvre. Insérez le numéro de compte Ticket Restaurant® du collaborateur que vous désirez rattacher à votre société.



4.2.3 Supprimer un collaborateur

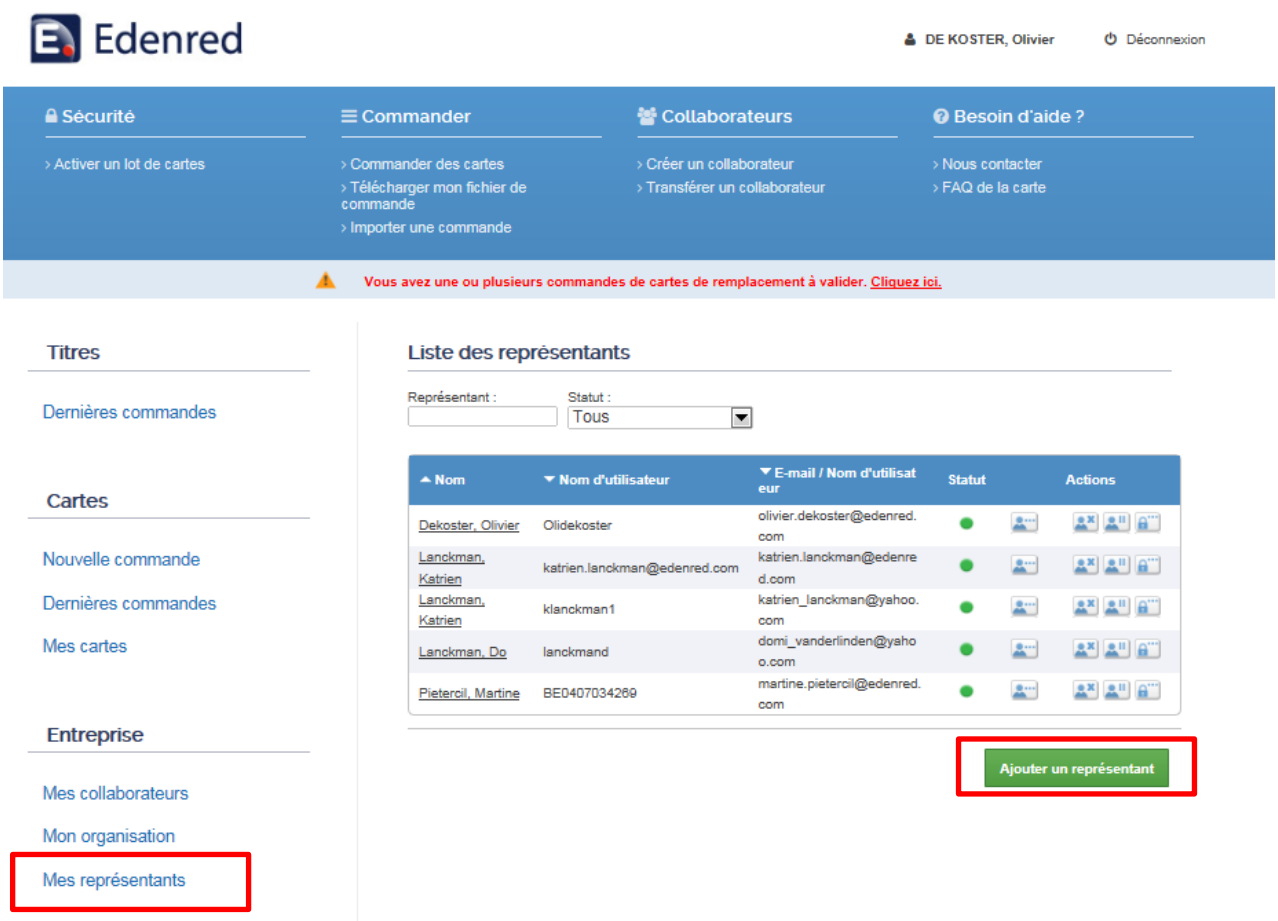
Pour supprimer la carte d'un collaborateur disposant d'un compte Ticket Restaurant®, cliquez sur . Le travailleur pourra néanmoins conserver le support jusqu'à la date d'expiration des titres-repas encore disponibles sur son compte titres-repas.

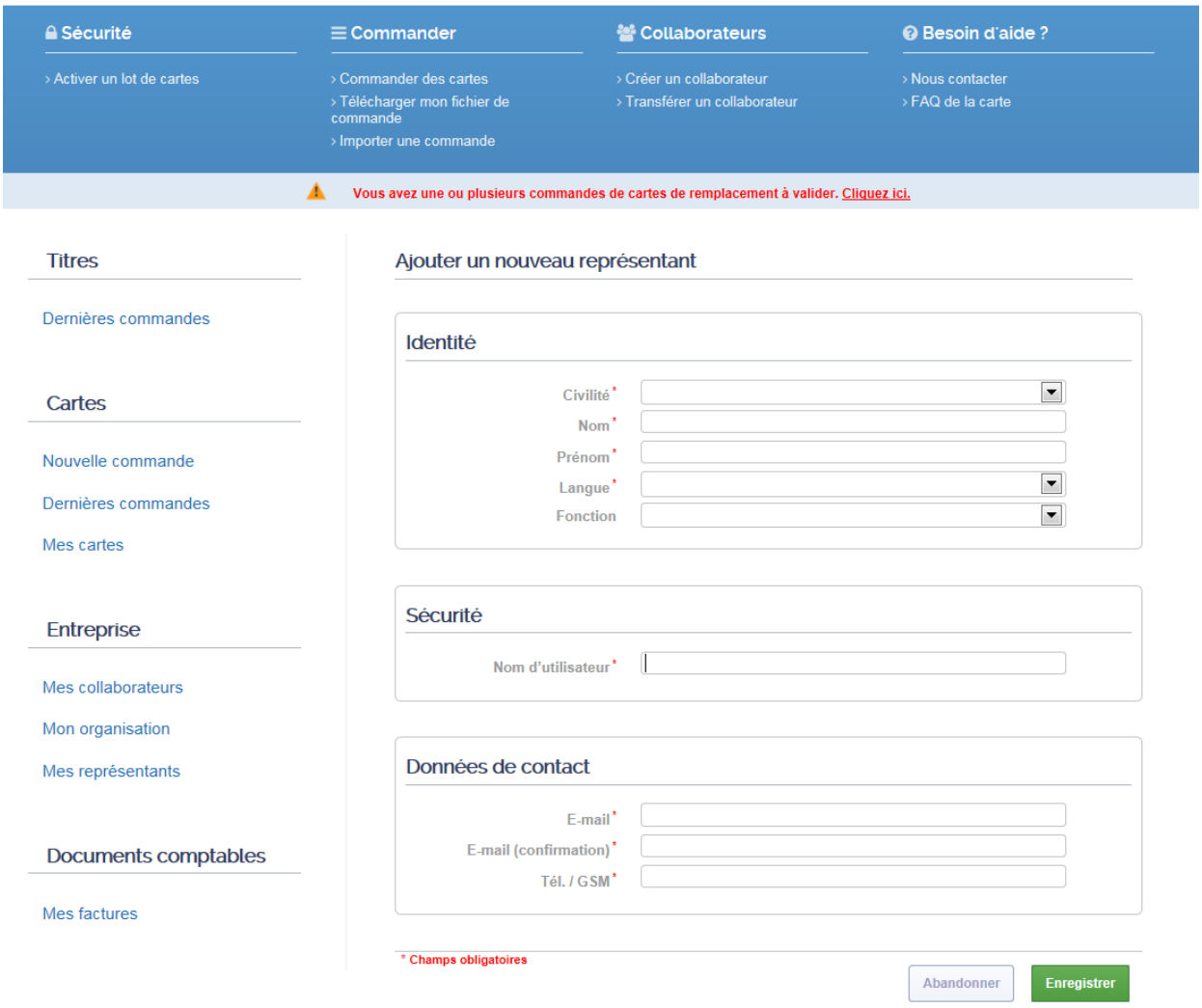


4.3 Mes représentants

L'onglet « **Mes représentants** » vous permet de donner accès à votre Espace Client à une ou plusieurs personnes de votre société. Ce(s) représentant(s) recevront un e-mail contenant un nom d'utilisateur et un mot de passe grâce auxquels ils pourront se connecter à votre Espace Client. Notez qu'ils auront tous les droits.

Pour **ajouter un nouveau représentant,** cliquez sur « Ajouter un représentant ». Complétez toutes les informations nécessaires et cliquez sur « Enregistrer ».


Edenred
DE KOSTER, Olivier
Déconnexion
Sécurité
› Activer un lot de cartes
Commander
› Commander des cartes
› Télécharger mon fichier de commande
› Importer une commande
Collaborateurs
› Créer un collaborateur
› Transférer un collaborateur
Besoin d'aide ?
› Nous contacter
› FAQ de la carte
Vous avez une ou plusieurs commandes de cartes de remplacement à valider. Cliquez ici.
Titres
Dernières commandes
Cartes
Nouvelle commande
Dernières commandes
Mes cartes
Entreprise
Mes collaborateurs
Mon organisation
Mes représentants
Liste des représentants
Représentant :
Statut :
Tous
Nom
Nom d'utilisateur
E-mail / Nom d'utilisateur
Statut
Actions
Dekoster, Olivier
Olidekoster
olivier.dekoster@edenred.com
Lanckman, Katrien
katrien.lanckman@edenred.com
katrien.lanckman@edenred.com
Lanckman, Katrien
klanckman1
katrien_lanckman@yahoo.com
Lanckman, Do
lanckmand
domi_vanderlinden@yahoo.com
Pietercil, Martine
BE0407034269
martine.pietercil@edenred.com
Ajouter un représentant


Sécurité
› Activer un lot de cartes
Commander
› Commander des cartes
› Télécharger mon fichier de commande
› Importer une commande
Collaborateurs
› Créer un collaborateur
› Transférer un collaborateur
Besoin d'aide ?
› Nous contacter
› FAQ de la carte
Vous avez une ou plusieurs commandes de cartes de remplacement à valider. Cliquez ici.
Titres
Dernières commandes
Cartes
Nouvelle commande
Dernières commandes
Mes cartes
Entreprise
Mes collaborateurs
Mon organisation
Mes représentants
Documents comptables
Mes factures
Ajouter un nouveau représentant
Identité
Civilité *
Nom *
Prénom *
Langue *
Fonction
Sécurité
Nom d'utilisateur *
Données de contact
E-mail *
E-mail (confirmation) *
Tél. / GSM *
* Champs obligatoires
Abandonner
Enregistrer

Vous avez la possibilité de **modifier**, **supprimer** ou **suspendre** un représentant. « Réinitialiser le mot de passe » vous permet d'envoyer automatiquement un nouveau mot de passe au représentant. Accédez à toutes ces actions depuis la colonne « Actions ».

- Pour **modifier** un représentant, cliquez sur . Vous pouvez ensuite modifier les données du représentant.
- **Pour supprimer** un représentant, cliquez sur et puis sur confirmer.

- **Pour réinitialiser** le mot de passe d'un représentant, cliquez sur . Un e-mail contenant un nouveau mot de passe sera envoyé au représentant.
- Pour **suspendre** un représentant, cliquez sur . Le statut d'un représentant suspendu est indiqué à l'aide d'une boule orange dans la colonne statut. Pour réactiver le représentant, cliquez sur .

5. Votre Espace Client – Cartes

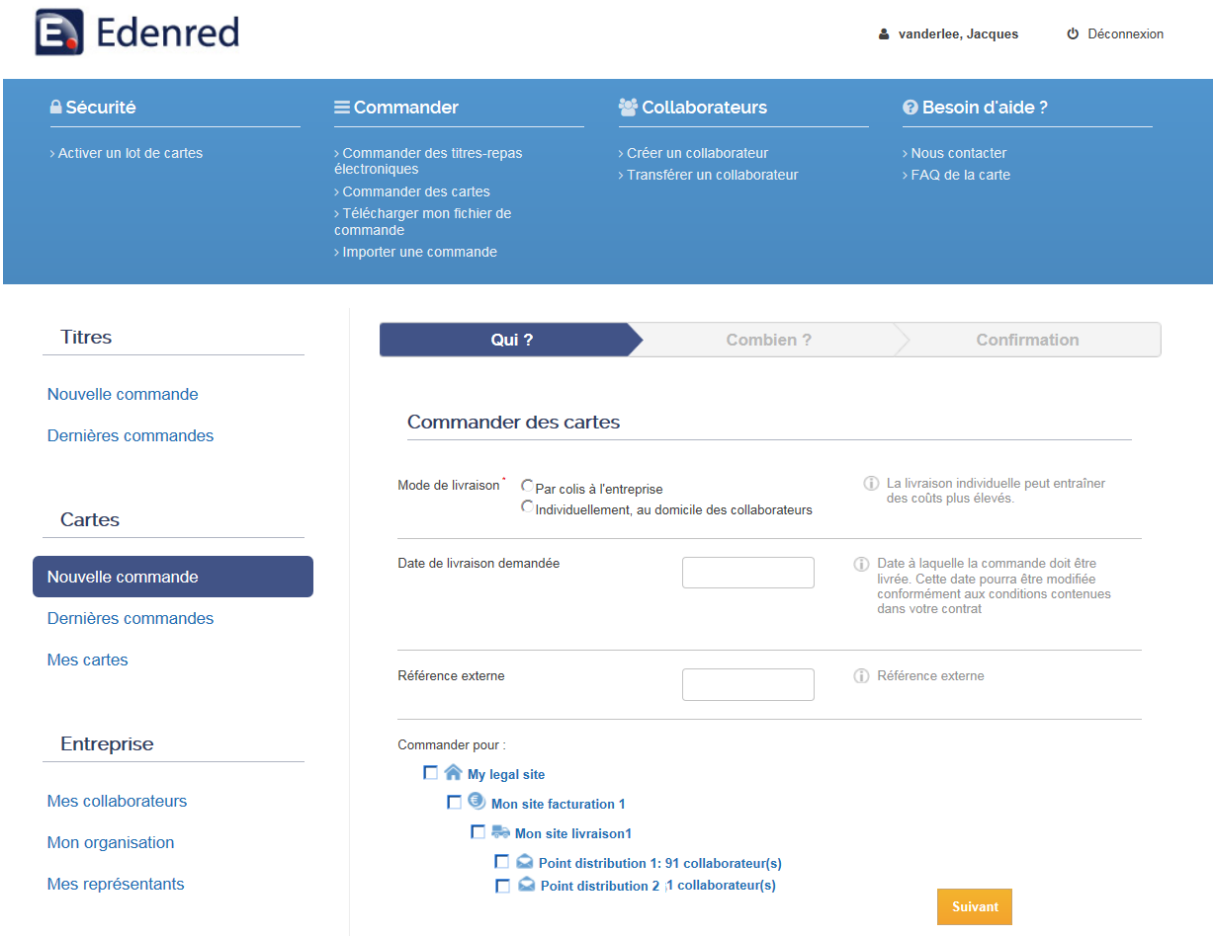
5.1 Nouvelle commande de cartes

Pour commander une ou plusieurs cartes Ticket Restaurant®, cliquez sur l'onglet « **Nouvelle commande** », dans le volet « Cartes ».

5.1.1 Qui ?

Choisissez votre mode de livraison :

- par lot à l'entreprise ;
- individuellement, au domicile des collaborateurs.



Ensuite, sélectionnez **les sites pour lesquels vous désirez commander des cartes** :

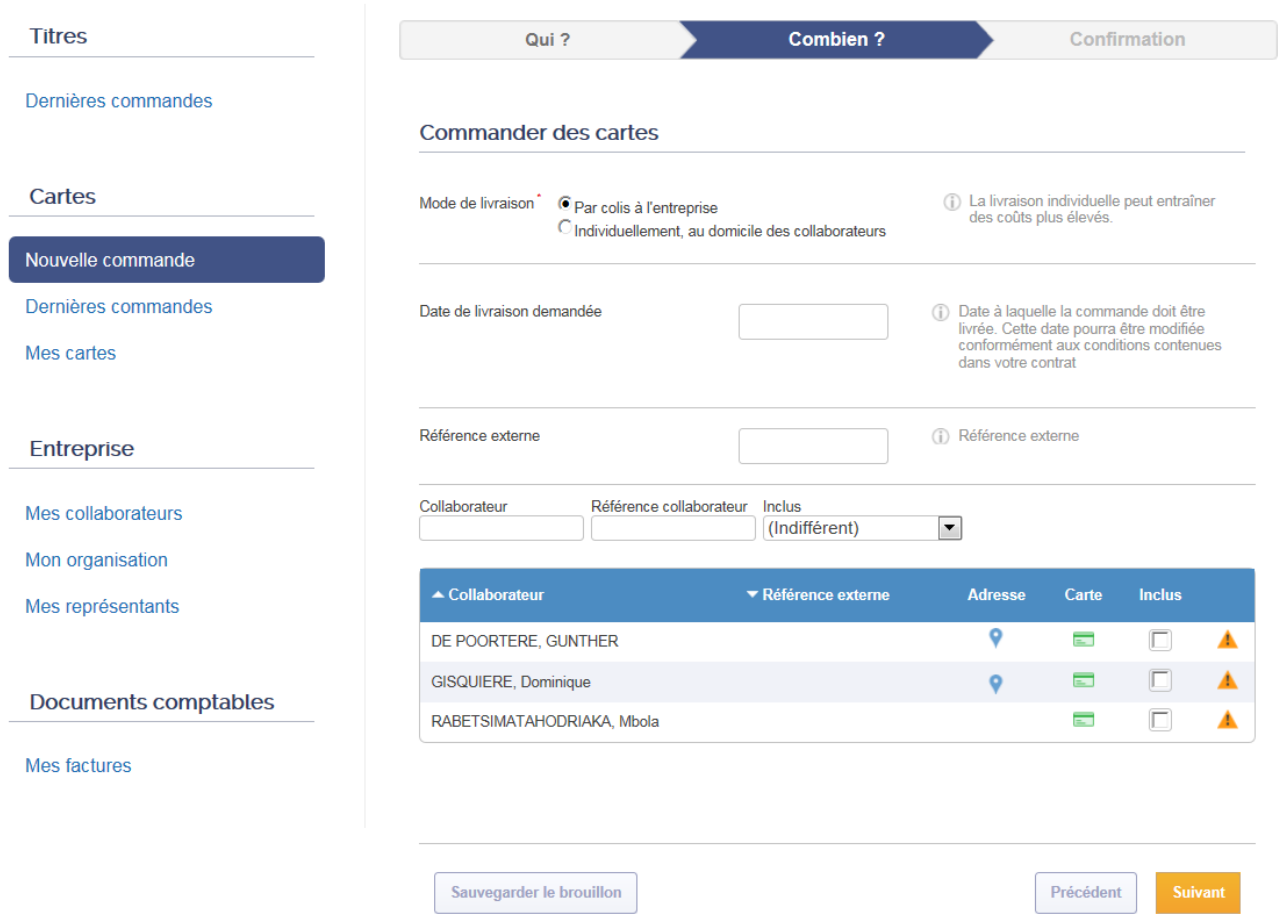
- Siège Central
- Site de facturation
- Site de livraison
- Point de distribution

5.1.2 Combien ?

Dans le volet « Combien ? », sélectionnez les collaborateurs pour qui vous souhaitez commander une carte en cochant les carrés correspondants dans la colonne « Inclus ». Notez que si le carré à cocher n'apparait pas, cela signifie que vous avez opté pour une livraison individuelle mais que l'adresse du collaborateur n'a pas été communiquée (cfr. 4.2 Mes collaborateurs).

Ensuite, cliquez sur « Suivant ».

Si vous désirez terminer la commande plus tard, n'oubliez pas de cliquer sur « Sauvegarder en brouillon ».



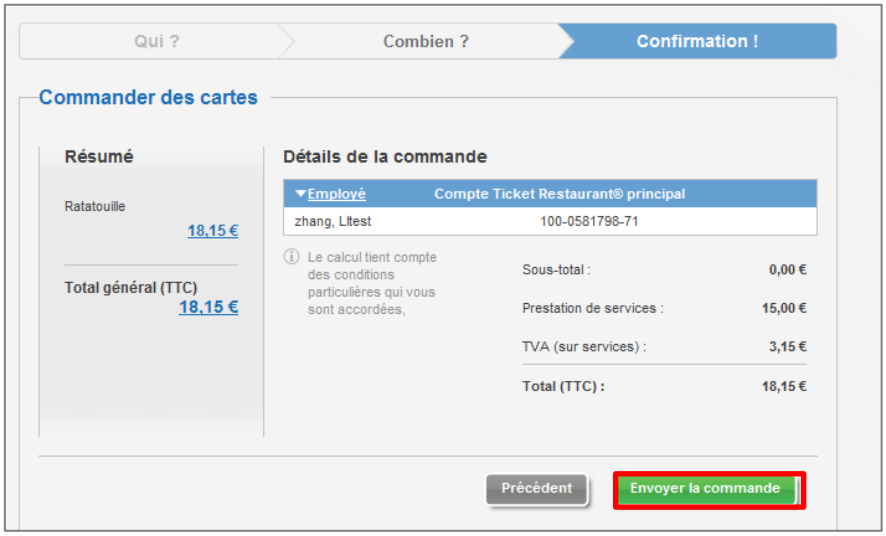
Remarque : Les icônes et vous indiquent que le collaborateur en question dispose déjà d'une carte Ticket Restaurant®. Si vous décidez de l'inclure dans la commande, celui-ci recevra une deuxième carte.

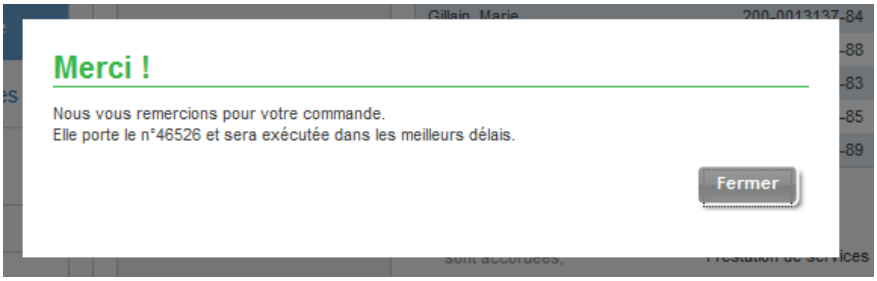
5.1.3 Confirmation

Vous trouverez dans de dernier volet le résumé et le détail de votre commande.

Vérifiez votre commande et cliquez sur « **Envoyer la commande** ».

Si vous désirez revenir plus tard à votre commande, sortez de l'écran. Votre commande sera enregistrée en brouillon.



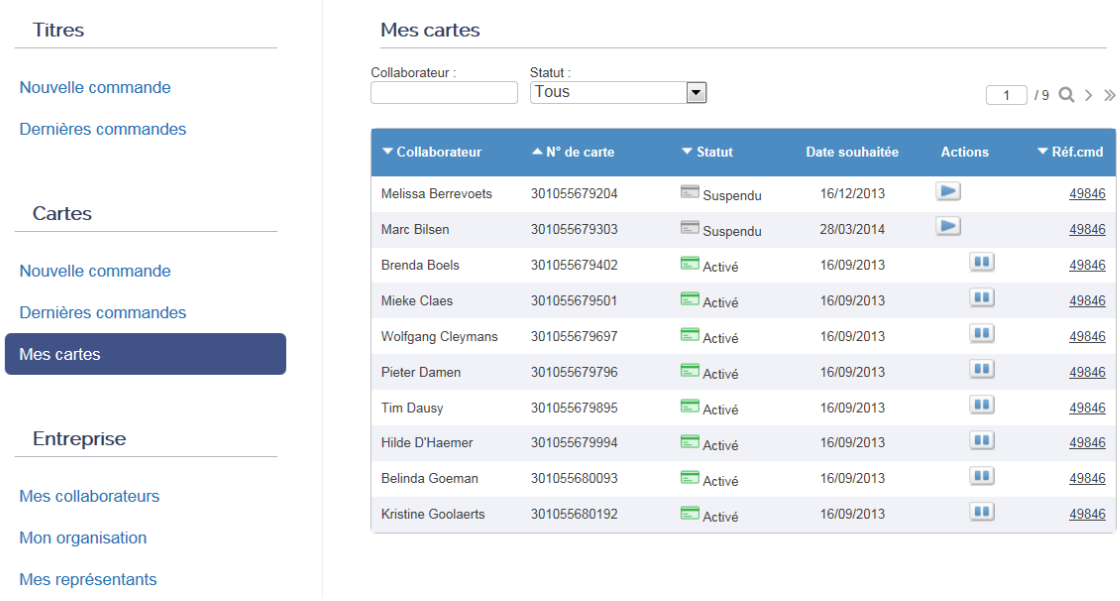


5.2 Dernières commandes

L'écran « Dernières commandes » vous donne un aperçu des dernières commandes que vous avez effectuées. Vous y retrouvez la référence, la date de la dernière modification, le statut (brouillon, en cours, terminé, annulé), l'auteur de la commande ainsi que le montant total de la commande. La dernière colonne « Actions » vous permet de modifier ou de supprimer une commande. Elle vous permet également d'activer un lot de cartes en cliquant sur .

5.3 Mes cartes

L'onglet « **Mes cartes** » vous offre un aperçu de vos collaborateurs et leurs cartes : nom du collaborateur, n° de sa carte Ticket Restaurant® et statut de sa carte.


Titres
Nouvelle commande
Dernières commandes
Cartes
Nouvelle commande
Dernières commandes
Mes cartes
Entreprise
Mes collaborateurs
Mon organisation
Mes représentants
Mes cartes
Collaborateur :
Statut :
Tous
1 / 9
Collaborateur | N° de carte | Statut | Date souhaitée | Actions | Réf.cmd
Melissa Berrevoets | 301055679204 | Suspendu | 16/12/2013 | 49846
Marc Bilsen | 301055679303 | Suspendu | 28/03/2014 | 49846
Brenda Boels | 301055679402 | Activé | 16/09/2013 | 49846
Mieke Claes | 301055679501 | Activé | 16/09/2013 | 49846
Wolfgang Cleymans | 301055679697 | Activé | 16/09/2013 | 49846
Pieter Damen | 301055679796 | Activé | 16/09/2013 | 49846
Tim Dausy | 301055679895 | Activé | 16/09/2013 | 49846
Hilde D'Haemer | 301055679994 | Activé | 16/09/2013 | 49846
Belinda Goeman | 301055680093 | Activé | 16/09/2013 | 49846
Kristine Goolaerts | 301055680192 | Activé | 16/09/2013 | 49846

Dans la colonne « **Actions** », vous avez la possibilité **d'activer** une carte à l'aide des boutons suivant :

6. Votre Espace Client – Titres

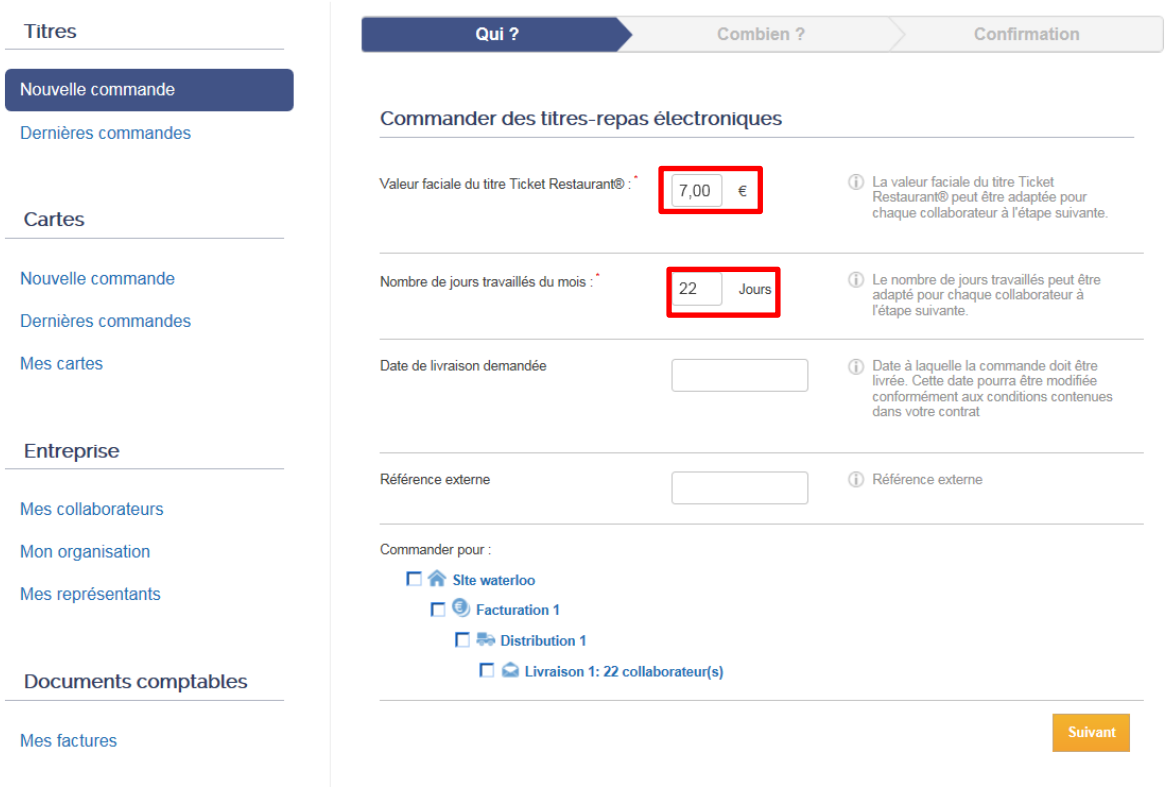
6.1 Nouvelle commande de titres-repas électroniques

6.1.1 Qui ?

Pour un encodage plus rapide, insérez **la valeur faciale** la plus récurrente des titres-repas électroniques que vous allez commander pour vos collaborateurs. Notez que la valeur faciale des titres Ticket Restaurant® électroniques peut être adaptée pour chaque collaborateur à l'étape suivante, « Combien ? ».

Ensuite, insérez **le nombre de jours travaillés** sur le mois écoulé. Notez que le nombre de jours travaillés peut être adapté pour chaque collaborateur à l'étape suivante, « Combien ? ».

Finalement, sélectionnez **les sites pour lesquels vous souhaitez commander** des titres-repas électroniques et cliquez sur « Suivant ».

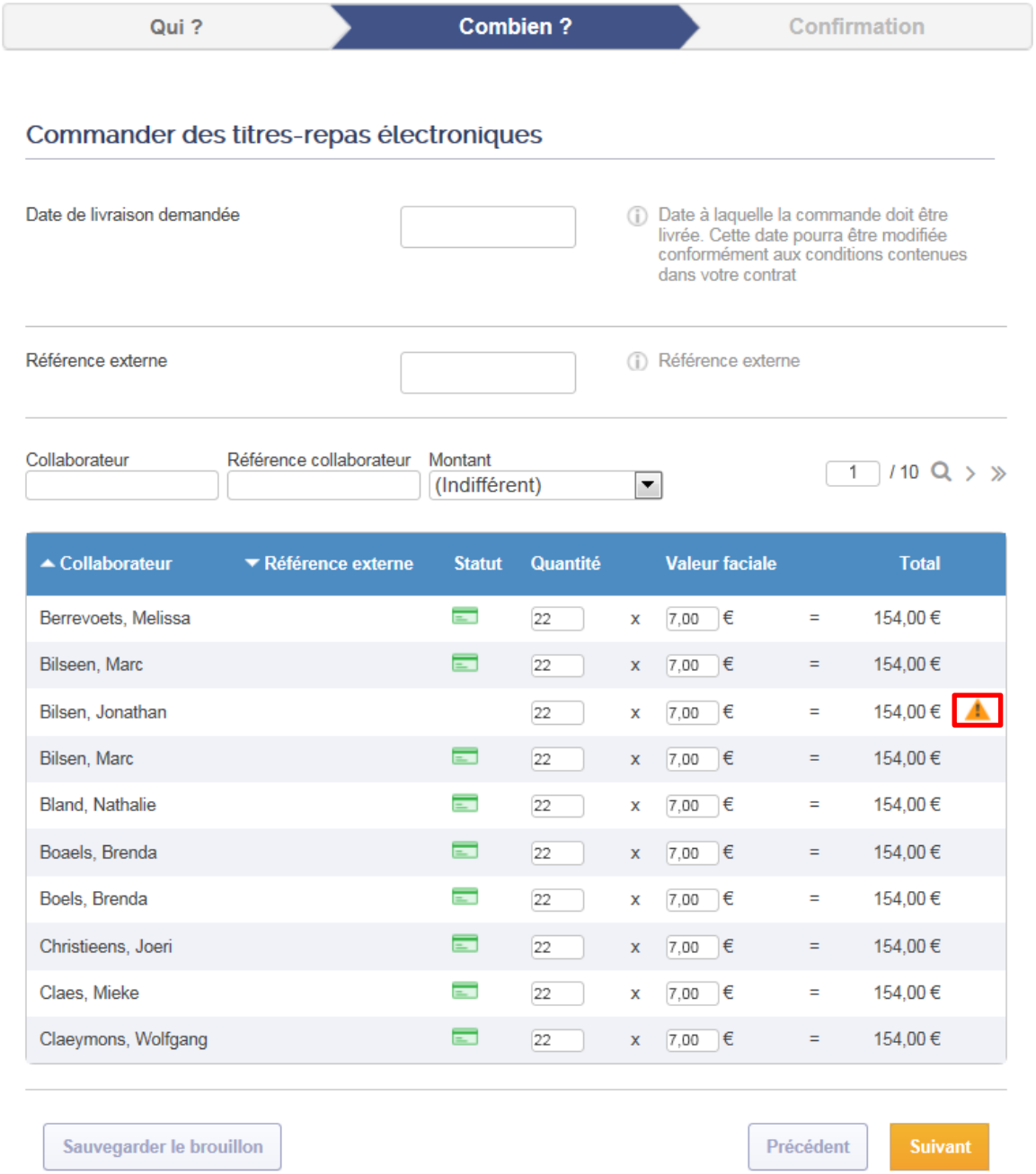


6.1.2 Combien ?

Vérifiez la valeur faciale des titres-repas pour chaque collaborateur ainsi que le nombre de jours prestés. Vous avez la possibilité d'adapter les deux.

Si un de vos collaborateurs était par exemple en congé pendant deux jours, vous pouvez modifier le nombre 22 en 20. Remarquez que lorsque vous changez le nombre de jours prestés pour un travailleur, un ⚠ apparaît dans la dernière colonne pour vous notifier que le nombre de jours prestés diffère de celui des autres collaborateurs.

Si un de vos collaborateurs ne possède pas encore de carte Ticket Restaurant®, l'icône suivante ⚠ apparaît dans la dernière colonne.

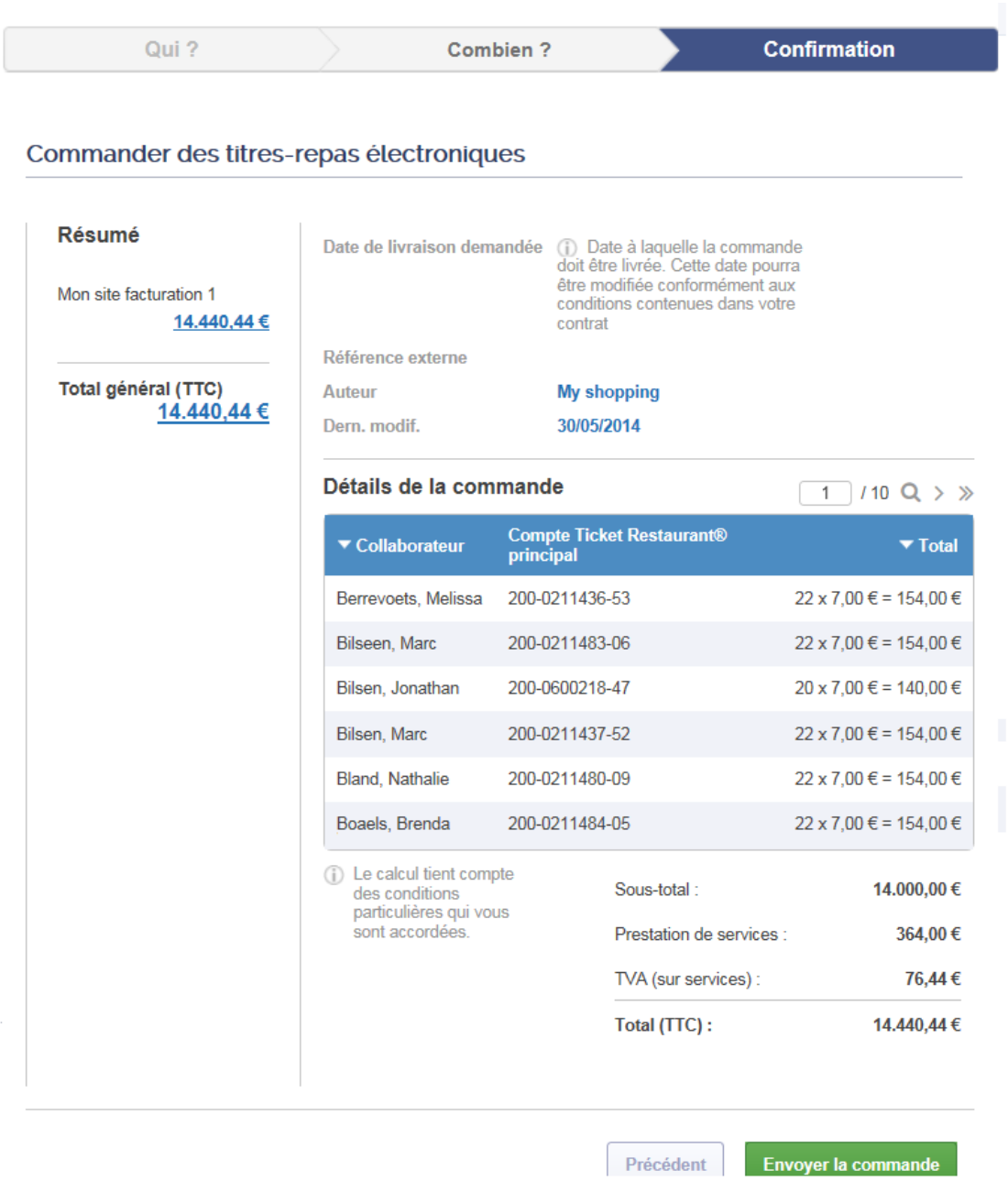

Qui ?
Combien ?
Confirmation
Commander des titres-repas électroniques
Date de livraison demandée
Date à laquelle la commande doit être livrée. Cette date pourra être modifiée conformément aux conditions contenues dans votre contrat
Référence externe
Référence externe
Collaborateur
Référence collaborateur
Montant
(Indifférent)
1 / 10
Collaborateur
Référence externe
Statut
Quantité
Valeur faciale
Total
Berrevoets, Melissa 22 x 7,00 € = 154,00 €
Bilseen, Marc 22 x 7,00 € = 154,00 €
Bilsen, Jonathan 22 x 7,00 € = 154,00 €
Bilsen, Marc 22 x 7,00 € = 154,00 €
Bland, Nathalie 22 x 7,00 € = 154,00 €
Boaels, Brenda 22 x 7,00 € = 154,00 €
Boels, Brenda 22 x 7,00 € = 154,00 €
Christieens, Joeri 22 x 7,00 € = 154,00 €
Claes, Mieke 22 x 7,00 € = 154,00 €
Claeymons, Wolfgang 22 x 7,00 € = 154,00 €
Sauvegarder le brouillon
Précédent
Suivant

Pour continuer votre commande, cliquez sur « Suivant ».

Pour retourner à l'écran précédent, cliquez sur « Précédent ». Notez que vous perdrez les informations que vous aurez introduites jusque-là. Nous vous conseillons donc de « Sauvegarder en brouillon ».

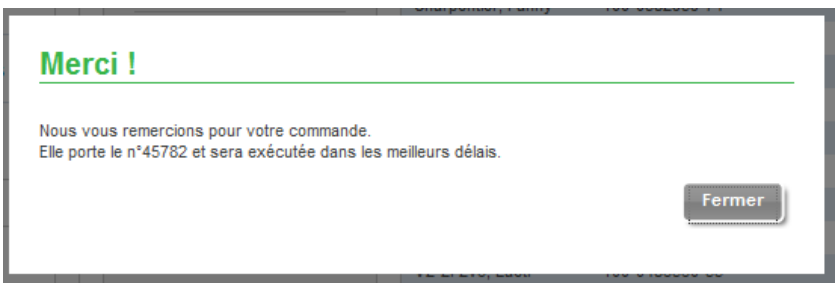
6.1.3 Confirmation

Le résumé et le détail de votre commande s'affichent à l'écran. Vérifiez votre commande et cliquez sur « Envoyer la commande ».


Qui ?
Combien ?
Confirmation
Commander des titres-repas électroniques
Résumé
Mon site facturation 1
14.440,44 €
Total général (TTC)
14.440,44 €
Date de livraison demandée
Date à laquelle la commande doit être livrée. Cette date pourra être modifiée conformément aux conditions contenues dans votre contrat
Référence externe
Auteur
My shopping
Dern. modif.
30/05/2014
Détails de la commande
1 / 10
Collaborateur
Compte Ticket Restaurant® principal
Total
Berrevoets, Melissa 200-0211436-53 22 x 7,00 € = 154,00 €
Bilseen, Marc 200-0211483-06 22 x 7,00 € = 154,00 €
Bilsen, Jonathan 200-0600218-47 20 x 7,00 € = 140,00 €
Bilsen, Marc 200-0211437-52 22 x 7,00 € = 154,00 €
Bland, Nathalie 200-0211480-09 22 x 7,00 € = 154,00 €
Boaels, Brenda 200-0211484-05 22 x 7,00 € = 154,00 €
Le calcul tient compte des conditions particulières qui vous sont accordées.
Sous-total : 14.000,00 €
Prestation de services : 364,00 €
TVA (sur services) : 76,44 €
Total (TTC) : 14.440,44 €
Précédent
Envoyer la commande

La confirmation de votre commande ainsi que le n° de votre commande s'affichent à l'écran.

Cliquez sur « **Fermer** ».

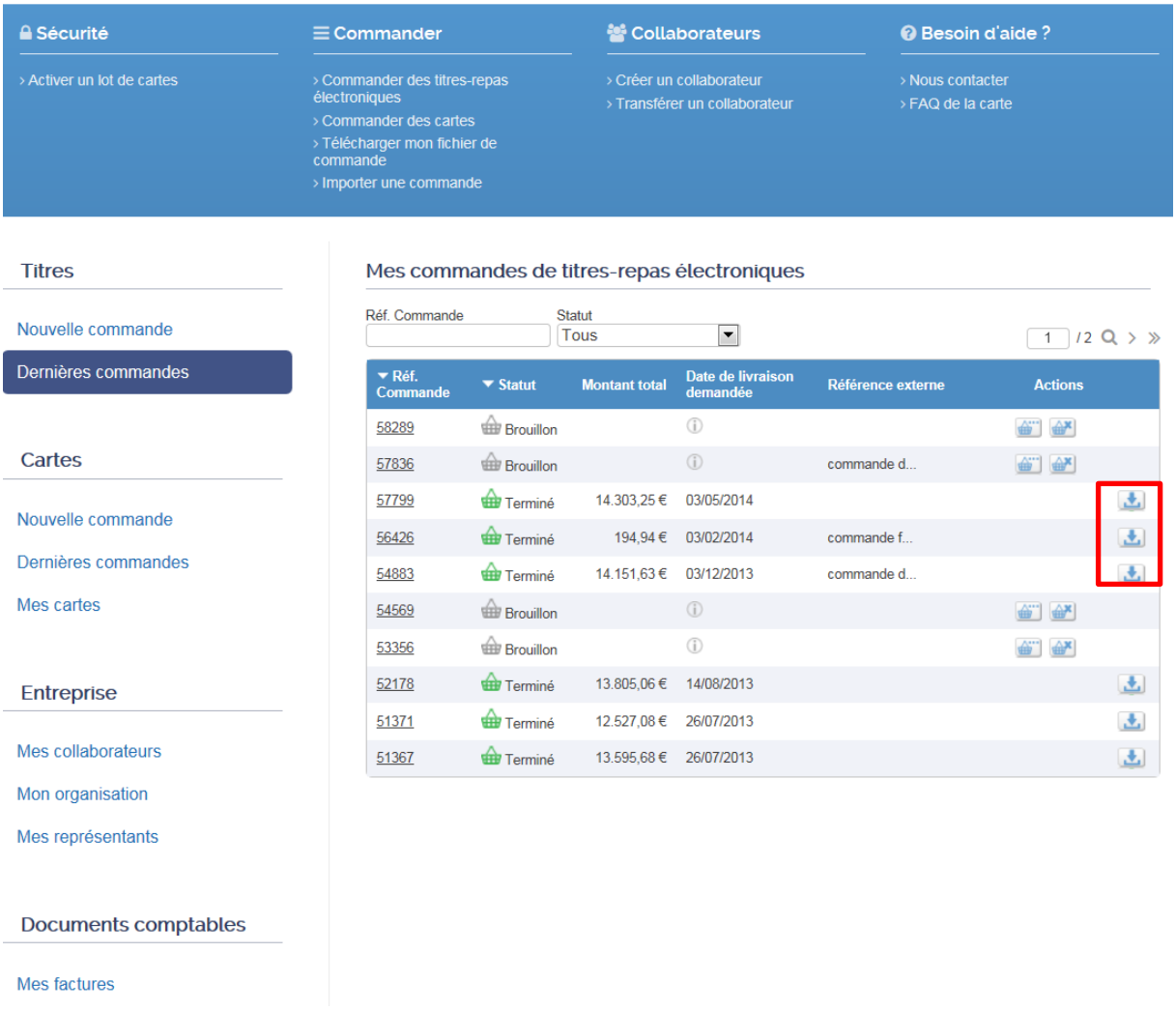


Vous reviendrez ensuite automatiquement à l'écran « **Dernières commandes** ».

7. Votre Espace Client - Documents comptables

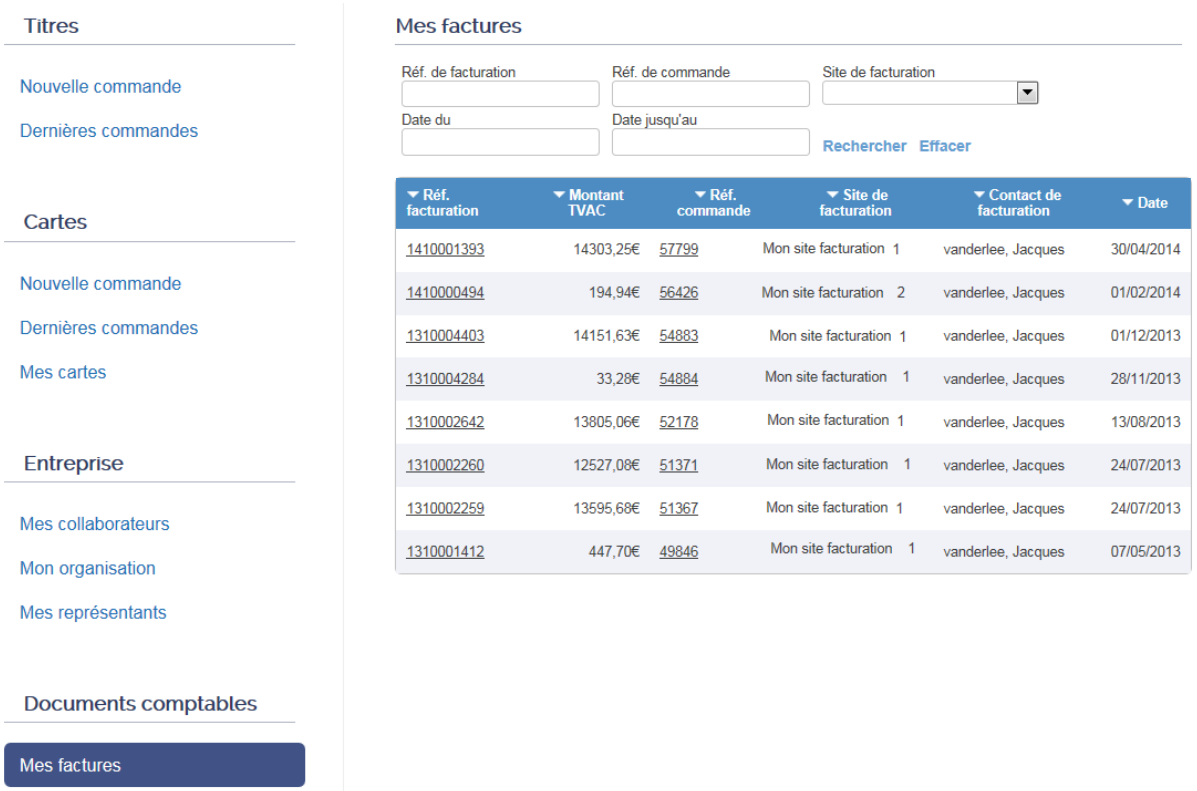
7.1 Mes factures

Les factures sont disponibles sur les écrans « Dernières commandes de titres » ainsi que « Dernières commandes de cartes ». Vous avez la possibilité **de télécharger** toutes les factures de différentes commandes à l'aide du bouton suivant :



L'onglet « **Documents comptables** » vous donne également un aperçu de toutes les factures de vos commandes de titres et de cartes Ticket Restaurant®.

Vous aurez la possibilité de rechercher toutes vos factures par référence de facturation, par référence de commande, par site de facturation ainsi que sur une période définie.



8. Questions – réponses

8.1 Que faire lorsque mon collaborateur perd sa carte ?

Il doit bloquer sa carte. Pour des raisons de sécurité, seul le collaborateur à la possibilité de bloquer sa carte. Le collaborateur a deux possibilités pour bloquer sa carte :

- Via **son Espace Personnel** sur www.myEdenred.be
- En appelant **Card Stop** au 070/344.344 (0,30€/min.)

Notez que le blocage est une action irréversible. Une commande pour une nouvelle carte vous sera automatiquement proposée par notre Service Clients. Vous recevrez un e-mail pour confirmer cette commande.

8.2 Un de mes collaborateurs souhaite activer un code PIN, comment faire ?

Vous ne devez pas intervenir. Votre collaborateur peut activer son code PIN de 2 façons :

- Via son **Espace Personnel** sur www.myEdenred.be
- Par **téléphone** au 02/702.20.02

Notez qu'il s'agit d'une action irréversible. Lorsqu'un code PIN est activé, il ne peut pas être désactivé. Sachez aussi que le code PIN sera activé à partir de la **deuxième** utilisation de la carte après activation du PIN.

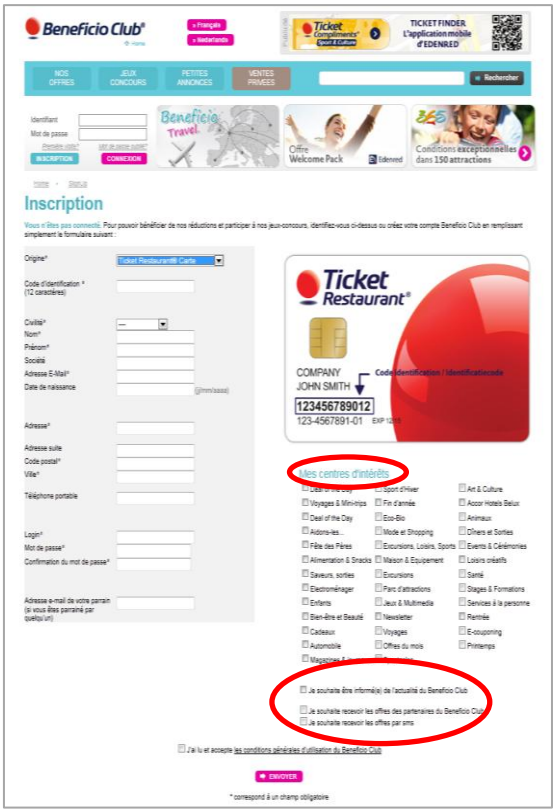
8.3 Qu'en est-il des coupons?

Edenred a développé un système de coupons en ligne et une plateforme d'avantages exclusifs en ligne.

Comment profiter de ces coupons ?

Facile ! Il suffit de s'inscrire gratuitement sur www.beneficioclub.be

- Cliquez sur « Inscription ».
- Sélectionnez l'origine « Carte Ticket Restaurant® ».
- Introduisez le code d'identification qui correspond au numéro inscrit au recto de votre carte.
- Complétez vos données personnelles.
- Cochez vos centres d'intérêt.
- Cochez les cases, selon votre volonté, « Je souhaite être informé(e) de l'actualité du Beneficio Club », Je souhaite recevoir les offres des partenaires du Beneficio Club » ou « Je souhaite recevoir les offres par sms ».



Pour bénéficier des coupons électroniques, vous devez cocher **vos centres d'intérêt** et marquer votre accord. Effectivement, Edenred a fait le choix de travailler en ***optin***, comme le demande la loi. Vous recevrez donc les offres de votre choix seulement si vous donnez l'autorisation à Edenred de vous les envoyer.

Si vous désirez recevoir un e-mail type à partager avec vos collaborateurs pour leur expliquer comment profiter des offres exclusives et des coupons en ligne, contactez le Beneficio Club® à l'adresse suivante : beneficio-BE@edenred.com

Edenred a également négocié un partenariat exclusif avec My Shopi, une **application mobile et un site internet** qui proposent des offres exceptionnelles.

Tous les mois, My Shopi propose des réductions ou des produits remboursés à 100%. Pour offrir davantage aux utilisateurs de la carte Ticket Restaurant®, des offres leur sont **exclusivement réservées**.

mySHOPI
the free shopping list for all

Pour bénéficier de ces offres, il suffit de se munir de sa carte Ticket Restaurant® et de s'inscrire **gratuitement** via l'application mobile ou sur www.myshopi.com.